L'OSAC et nous !

Accompagner le changement...

Un questionnaire pour faire remonter tous les problèmes rencontrés ces derniers temps au niveau de la maintenance et des relations avec l'OSAC...

Voici bientôt trois ans déjà que l'OSAC assure, par délégation de la DGAC et de sa Direction de la Sécurité de l'Aviation civile (DSAC), la mission de contrôle et de surveillance qui lui a été confiée. Office, aurait-on pu dire "à la suisse", mais Organisme "à la française" de la Sécurité de l'Aviation civile, l'OSAC s'est d'abord consacré à identifier les difficultés, les blocages, les incompétences qui rendaient la situation des usagers-clients aussi insatisfaisante pour eux que pour leur autorité de tutelle.

Après un énorme effort de réorganisation, de formation de ses personnels, d'information de ses mandants et de ses mandataires, dicté par le souci de protéger au mieux, et non pas d'embêter les aviateurs que nous sommes tous, des plus grands aux plus modestes, l'OSAC semble aujourd'hui convaincu que ce n'est pas la multiplication des réglementations, quelquefois difficiles à comprendre et parfois carrément impossibles à appliquer, qui assure le mieux la sécurité, mais une pratique simple et claire de procédures appropriées, aisées à mettre en œuvre pour et par des opérateurs consciencieux dont le sens de la responsabilité est sans doute le premier et le dernier fondement à vérifier…

C'est, progressivement, d'un véritable changement de notre ancienne culture de la sécurité qu'il s'agit, en en ramenant le contrôle à l'essentiel, c'est-à-dire au respect de principes intangibles, nationaux ou européens, sans perte de temps de temps, d'énergie et donc d'argent, au prix de simplifications de procédures, voire de suppressions de documents lourds et fastidieux comme certains fascicules trop détaillés pour pouvoir rester utiles, et ce, pour aboutir à une diminution respective des charges du contrôleur et des contrôlés, et donc à une diminution des coûts profitable à tous. Ce qui est déjà amorcé pour les deux années à venir "avec une diminution de 4% par an de nos factures". Effort qui sera poursuivi, dans un souci de transparence voulu et affiché, afin de mieux adapter les calculs de redevances à la réalité des situations respectives de chacun.

Même en « râlant » comme chaque fois qu'il s'agit de payer, nous devons être capables d'accompagner ces changements, voulus à la fois par la DGAC et l'OSAC, et de favoriser l'évolution des méthodes de travail, voire de pensée, dans l'intérêt suprême de notre vraie sécurité à tous, pilotes, passagers ou tiers au sol !

C'est la raison d'être du questionnaire OSAC-usagers que la revue *Piloter* a mis en ligne sur son blog à la date du 11 avril dernier pour vous permettre d'exprimer en toute liberté les motifs, peut-être rares mais réels, de contentement ou d'insatisfactions, sans doute nombreuses, justifiables mais justement réductibles. Les axes de progrès et les corrections d'écart que l'on exige souvent de nous pourront ainsi, grâce à vos réponses et avis, devenir ceux de nos "gouvernes" !

Gérard DAVID

Mode d'emploi

Profitez de cette opportunité pour "faire remonter" à la direction centrale de l'OSAC tout problème rencontré "sur le terrain", dans les régions… Pour que cette démarche soit efficace, il est nécessaire qu'un grand nombre de questionnaires puissent être traités. Aussi, diffusez l'information de son existence autour de vous, dans les aéro-clubs, auprès de propriétaires privés ou d'ateliers de maintenance…

- Ne cochez qu'une seule case par question.

- Si vous le souhaitez, donnez des précisions ou compléments d'informations dans l'encadré de commentaires libres près de chaque question ou en dernière page du questionnaire.

- Si vous ne pouvez pas répondre à une question, barrez-la d'un trait.

- Si vous avez des cas bien précis, il vous est possible de nous adresser copie de courriers, de factures jugées trop importantes, de variations importantes de coûts d'une année sur l'autre, de recommandations jugées trop contraignantes ou inutiles, voire de questions restées sans réponse à ce jour, etc. Dans ce cas-là, nous préciser si vous souhaitez que les documents soient rendus "anonymes" vis à vis des services de l'OSAC.

- Dans la mesure du possible, laissez des coordonnées (téléphone ou mail) pour pouvoir vous contacter par la suite si des précisions s'avèrent nécessaires.

- Merci de respecter la date limite de retour des questionnaires pour optimiser leur traitement…

Et merci de votre participation !

La rédaction de…

PILOTER

QUESTIONNAIRE
Evaluation des rapports usagers/OSAC

1) Comment qualifieriez-vous vos rapports avec l'OSAC ?

- ❒ Excellents
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisants
- ❒ Insatisfaisants
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

2) Comment jugez-vous le travail de l'OSAC ?

- ❒ Excellent
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisant
- ❒ Insatisfaisant
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

3) Les rapports que vous avez avec les inspecteurs de l'OSAC sont…

- ❒ Excellents
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisants
- ❒ Insatisfaisants
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

4) Les formations des inspecteurs de l'OSAC sont-elles assez complètes au niveau des avions ? Considérez-vous que les nouvelles formations mises en place par l'OSAC sont…

- ❒ Excellentes
- ❒ Bonnes
- ❒ Satisfaisantes
- ❒ Insatisfaisantes
- ❒ Mauvaises

Commentaires libres si besoin

5) Les formations des inspecteurs de l'OSAC sont-elles assez complètes en matière de voilures tournantes ? Les nouvelles formations mises en place par l'OSAC sont…

- ❒ Excellentes
- ❒ Bonnes
- ❒ Satisfaisantes
- ❒ Insatisfaisantes
- ❒ Mauvaises

Commentaires libres si besoin

PILOTER
AVION · ULM · HÉLICOPTÈRE

6) Le travail des inspecteurs de l'OSAC sur le terrain vous paraît-il…

- ❒ Excellent
- ❒ Bon
- ❒ Satisfaisant
- ❒ Insatisfaisant
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

7) Les conseils et/ou recommandations des inspecteurs de l'OSAC, lors des audits de contrôle, ou lors de contrôles d'appareil, sont-ils…

- ❒ Excellents
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisants
- ❒ Insatisfaisants
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

8**) Jugez-vous la prise en considération des particularités propres à votre entreprise, votre organisme, lors des audits de contrôle…**

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

9) Les méthodes de contrôle, telles qu'utilisées par les inspecteurs de l'OSAC, sont-elles à votre avis…

- ❒ Excellentes
- ❒ Bonnes
- ❒ Satisfaisantes
- ❒ Insatisfaisantes
- ❒ Mauvaises

Commentaires libres si besoin

10) Les interprétations de la réglementation par les inspecteurs de l'OSAC vous paraissent-elles…

- ❒ Excellentes
- ❒ Bonnes
- ❒ Satisfaisantes
- ❒ Insatisfaisantes
- ❒ Mauvaises

Commentaires libres si besoin

11) Comment jugez-vous le maintien des certifications techniques par les inspecteurs de l'OSAC ? (agrément PART 145/21/66/147)…

- ❒ Excellent
- ❒ Bon
- ❒ Satisfaisant
- ❒ Insatisfaisant
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

12) La formation des inspecteurs de l'OSAC sur le SGS (Système de gestion de la sécurité) vous semble-t-elle…

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

13) Trouvez-vous la réactivité des services de l'OSAC…

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

14) Les temps d'étude et de traitement de vos dossiers par l'OSAC sont-ils…

- ❒ Excellents
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisants
- ❒ Insatisfaisants
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

15) Les délais de mise à jour des CEN sont-ils pour vous…

- ❒ Excellents
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisants
- ❒ Insatisfaisants
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

16) La mise à jour régulière des CEN par l'OSAC vous semble-t-elle…

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

17) Les délais nécessaires à l'obtention d'une qualification avion sont-ils…

- ❒ Excellents
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisants
- ❒ Insatisfaisants
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

18) Les délais nécessaires à l'obtention d'une qualification de mécanicien hélicoptère sont-ils…

- ❒ Excellents
- ❒ Bons
- ❒ Satisfaisants
- ❒ Insatisfaisants
- ❒ Mauvais

Commentaires libres si besoin

19) La présentation détaillée de la facturation des prestations de l'OSAC vous semble-elle…

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

20) L'implication des collaborateurs de l'OSAC dans la démarche SGS est-elle…

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

21) Les réponses apportées à vos questions sur le SGS sont-elles…

- ❒ Excellentes
- ❒ Bonnes
- ❒ Satisfaisantes
- ❒ Insatisfaisantes
- ❒ Mauvaises

Commentaires libres si besoin

22) Trouvez-vous que l'attention portée par l'OSAC aux grandes sociétés est…

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

23) Considérez-vous la prise en compte par l'OSAC des spécificités des opérateurs de taille modeste comme…

- ❒ Excellente
- ❒ Bonne
- ❒ Satisfaisante
- ❒ Insatisfaisante
- ❒ Mauvaise

Commentaires libres si besoin

24) Jugez-vous que les méthodes et les relations de l'OSAC avec l'aviation générale, petits opérateurs ou particuliers, sont…

- ❒ Excellentes
- ❒ Bonnes
- ❒ Satisfaisantes
- ❒ Insatisfaisantes
- ❒ Mauvaises

Commentaires libres si besoin

Facultatif (mais utile si nous avons besoin de précisions)

NOM Prénom

Société / Aéro-club :

Aérodrome / Région :

Propriétaire avion oui / non
Propriétaire hélicoptère oui / non
Responsable d'atelier oui / non

Tél. : Mail :

PILOTER

COMMENTAIRES LIBRES

Questionnaire à retourner AVANT LE 30 JUIN 2013 à…

Questionnaire OSAC
150, rue Aristide-Briand
92300 LEVALLOIS-PERRET
ou
à scanner et à envoyer par mail sur
redaction@pilotesmag.com